



MESTRADO EM FINANÇAS

PERSPECTIVAS SOBRE O IMPACTO DO ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO NO SECTOR BANCÁRIO

Ivo Filipe Pedro Moreira

Orientação: Doutora Paula Cristina Antunes Mateus de Albuquerque

Júri:

Presidente: Doutora Clara Patrícia Costa Raposo;

Vogais: Doutor José Manuel Monteiro Barata;

Doutora Paula Cristina Antunes Mateus de
Albuquerque.

Dezembro/2011

Agradecimentos

Neste espaço cabe-me agradecer a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar agradeço a minha orientadora, Prof^a. Doutora Paula Cristina Antunes Mateus de Albuquerque, que mostrou disponibilidade para me auxiliar neste processo. Ainda que por vezes o elevado ritmo profissional não deixasse muito tempo livre, a sua orientação foi essencial para a conclusão deste trabalho.

Gostaria também de agradecer ao Instituto Superior de Economia e Gestão, pela oportunidade de efectuar esta dissertação.

Tenho ainda de agradecer a todos aqueles que de algum modo permitiram a realização desta dissertação.

Agradeço ainda a todos os bancos e restantes inquiridos pela disponibilidade demonstrada que permitiram a recolha de informação essencial para a elaboração desta dissertação.

Deixo ainda um agradecimento aos colegas de Mestrado pelo apoio em todas as cadeiras do percurso curricular.

Gostaria ainda de deixar um agradecimento aos meus colegas de trabalho do Gabinete de Planeamento, Estratégia, Avaliação e Relações Internacionais – Ministério das Finanças pelo apoio e incentivo ao longo da elaboração deste trabalho.

Por fim o mais importante de todos, é com muito orgulho que agradeço aos meus pais, João e Maria, pois sem eles nada disto seria possível, uma vez que foram eles que deram o maior dos contributos para a minha formação académica e pessoal, tendo sempre tentado proporcionar-me as melhores condições possíveis para que eu pudesse alcançar este patamar.

Muito Obrigado

Resumo

A dissertação tem como tema:

“Perspectivas sobre o Impacto do Envelhecimento da População no Sector Bancário”

Tal como o próprio título refere com a presente dissertação pretendemos analisar as perspectivas sobre o impacto do envelhecimento da população no sector bancário.

O presente estudo foi levado a cabo com base na análise de dois pontos:

- Banca;
- Seus clientes.

No primeiro ponto foram realizados inquéritos à Banca tentando-se abranger o maior número de instituições bancárias. O inquérito teve como objectivo recolher informação sobre quais as medidas que estão a ser tomadas para suplantar o problema do envelhecimento da população, de maneira a evitar a fuga de clientes.

No segundo ponto foram feitos inquéritos aos clientes por forma a tomar conhecimento do que a outra parte acha desta situação, se a Banca está ou não devidamente adaptada a uma população envelhecida, e, no caso de não estar se tem tomado as medidas necessárias.

Após a recolha dos inquéritos procedeu-se ao tratamento da informação e retiraram-se as devidas conclusões. Estas foram seguidamente cruzadas, de maneira a tentar saber se os dois grupos de inquiridos têm ideias completamente divergentes do que deve ser uma Banca ajustada a uma população envelhecida, ou se, pelo contrário, ainda que não esteja devidamente adaptada, esta vai de encontro às necessidades de ambas as partes e procura acautelar que, no futuro esta situação deixe de ser um problema.

Palavras – Chave: Banca, **Cliente**, Envelhecimento da População, Sector Financeiro

Abstract

The theme of the essay is:

“Outlook On The Impact Of The Aging Population In The Banking Sector”

The thesis aims at analysing the impact of aging in the banking sector.

This study was carried out in the following manner: the analysis was divided in two points:

- Review of the banking sector;
- Customers’ assessment of products and services.

Regarding the first point, it was made a survey to the banks in order to collect information, regarding the adjustments banks are making to face problems/features arising from the aging of their clients.

In the second point, a survey was made to the clients, in order to know their opinion regarding the banks response to their customers’ demands.

After collecting all the necessary information, all data was processed in order to withdraw. Then the results that had been withdrawn separately were crossed, to reach joint conclusions, so that we could understand if the banking sector is adapted to the consumers’ needs and if their expectations regarding the products and services are fulfilled.

Key – Words: Ageing, Banking, *Customers* and Financial Sector.

“Um dos grandes segredos da sabedoria económica

é saber aquilo que se não sabe.”

Galbraith, John¹

¹ Nasceu a 15 de Outubro de 1908 em Iona Station, Ontário e faleceu a 29 de Abril de 2006, em Cambridge, Massachusetts aos, 97 anos. Economista de profissão.

Índice

Índice de Dados.....	8
0. – Introdução.....	10
1.– Envelhecimento da População.....	13
2. – Sector Financeiro e o Envelhecimento	15
3. – Dados e Métodos	17
4. – Resultados.....	21
4.1 – Análise dos Inquéritos a Clientes	21
4.2 – Análise dos Inquéritos à Banca.....	28
4.3 – Cruzamento de Análises.....	30
5. – Conclusões.....	32
6. – Referências bibliográficas.....	34
Anexos.....	37

Índice Figuras e Quadros

Figuras

Figura 1.1 – Pirâmide Etária (diferentes cenários) 2000 – 2025.....	13
Figura 1.2 – Pirâmide Etária (diferentes cenários) 2000 – 2050.....	14
Figura 2.1 – Tempo Médio de Bancarização em Anos.....	16
Figura 2.2 – Faixa Etária dos Clientes Bancários.....	16
Figura 3.1 – Técnicas de Recolha de Informação (Gráfico Adaptado)	17

Quadros

Tabela 1.1 – Indicadores Portugal 2008 – 2060 (Parcial)	11
Tabela 3.1 – Vantagens e Desvantagens das Perguntas Abertas ou Fechadas de um Questionário.....	18
Tabela 4.1 – Média de Idades.....	21
Tabela 4.2 – Questões Sobre Transacções Bancárias e Sobre Banca.....	21
Tabela 4.3 – Cruzamento de Respostas com a Idade.....	22
Tabela 4.4 – Cruzamento de respostas da pergunta 2 e 7.....	23
Tabela 4.5 – Investimento Preferido em Função da Idade.....	24
Tabela 4.6 – Tipo de Produto que Detém em Função da Idade.....	25
Tabela 4.7 – Produto Menos Adaptado em Função da Idade.....	26

Introdução

A nossa sociedade enfrenta um grande desafio, o envelhecimento da população. Diversos estudos referem que, nos próximos 20 anos, aproximadamente 50 % da população será considerada população activa, e os restantes 50% serão de algum modo dependentes, (reformados ou demasiado jovens para entrarem no mercado de trabalho). O envelhecimento da população afecta as mais diversas áreas de uma sociedade: os mercados financeiros, as políticas fiscais, o trabalho, a produtividade e tudo o que a estes se encontra ligado. Segundo Axel Börsch-Supan (2004) uma das principais preocupações dos economistas e políticos é saber em que medida o envelhecimento da população vai afectar a saúde financeira e social das Nações. Um problema é o de como assegurar o sistema de pensões públicas no futuro, uma vez que, em grande medida, estas são financiadas pela população activa e que através dos seus descontos, contribui para as pensões de quem se encontra a usufruir das reformas. Existem já diversos trabalhos sobre o assunto, na sua maioria sobre os serviços financeiros em geral, ou mais especificamente sobre o impacto do envelhecimento da população sobre as pensões, sendo, no entanto, reduzidos os trabalhos efectuados sobre o impacto na banca, tema ao qual se encontra subordinada a dissertação. Contudo, e segundo MacKellar (2000, p.365), a literatura existente sobre “o problema do envelhecimento, é complexa, multifacetada e mal definida, sendo que as soluções são parciais, duvidosas e em grande parte ineficazes”. Dentro dos mercados financeiros temos diversas áreas, sendo que a grande maioria de estudos recai sobre as seguradoras e os seus fundos de pensões, mas também sobre os fundos públicos de pensões, nos quais a sustentabilidade pode estar comprometida devido ao acentuado envelhecimento da população.

A população idosa pode ter tendência a crescer por três razões: um decréscimo dos nascimentos, um decréscimo da taxa de mortalidade em todas as idades e um aumento do saldo migratório. Conforme se pode observar na tabela 1.1 em Portugal, a taxa de mortalidade é baixa (como se verifica pelo aumento da esperança de vida a longo prazo), o número de nascimentos também (cerca de 1,34 crianças por mulher), assim como a taxa de emigração, a qual está em parte ligada ao evoluir da economia, que atravessa um mau momento.

	<i>Índice Sintético de Fecundidade</i>	<i>Idade Média ao Nascimento do Primeiro Filho</i>	<i>Esperança Média de Vida à Nascença (H)</i>	<i>Esperança Média de Vida à Nascença (M)</i>	<i>Saldo Migratório</i>
2010	1,34	29,6	75,8	82,4	24160
2011	1,35	29,6	76	82,5	25712
...
2020	1,38	29,7	77,4	83,9	36584
...
2060	1,55	30,9	83,2	87,9	36584

Tabela 1.1 – Indicadores Portugal 2008 – 2060 (Parcial) (Tabela Integral em Anexo).

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

Pela observação da Tabela 1.1, percebe-se que a preocupação é legítima, uma vez que se prevê que entre 2010 e 2060 a esperança média de vida cresça mais para os homens do que para as mulheres, 8 e 5 anos respectivamente. Com o envelhecimento da população, a contribuição para os fundos de pensões passará a ser cada vez menor, e, em contrapartida, vai ser necessário pagar pensões durante mais anos, o que levará a que os fundos tenham uma rendibilidade menor, obrigando desta forma os produtos a sofrer adaptações sob pena de a sua procura diminuir e aumentar a de outros com melhores regalias, [Schiber e Shoven, 1997]

David K. Foot (2006 e 2007) e Poterba (2004) referem que um dos piores cenários seria a geração do “BABY BOOM” atingir a idade da reforma, o que acontecerá aproximadamente entre 2012 e 2025. Esta geração tem origem no Pós Segunda Guerra Mundial, e a sua influência é maior nos países intervenientes, não sendo este o caso de Portugal, onde a sua influência é praticamente nula. Porém, o baixo índice de fecundidade acaba por ter um impacto semelhante, uma vez que a tendência será um número cada vez menor de jovens para um número cada vez mais elevado de reformados.

Esta situação poderá representar um problema para a banca, uma vez que, como Modigliani (1986), Higgins (1998) e Bosworth e Keys (2004) referem, existe um pico de poupanças/investimentos entre os 40-55 anos, seguindo-se uma redução drástica das poupanças a partir dos 70 anos. Facto também comprovado pela Teoria do Ciclo de Vida, corrente teórica principal criada por Ando/Modigliani (1963), na qual é referido que as pessoas devem poupar quando os seus rendimentos são mais elevados, pois só assim poderão manter o mesmo nível de vida quando se encontrarem a usufruir das suas reformas.

É também de referir a tendência que existe em média para pessoas com 35 anos investirem com maior risco (acções entre outros) ao passo que, por volta dos 60 anos a tendência é no sentido inverso. Em grande parte, esta situação deve-se ao facto de a aversão ao risco aumentar com a idade, [Yoo, 1994 e Bergantino, 1998].

A adaptação dos produtos/serviços para captar novos investimentos de uma população mais envelhecida constitui uma grande oportunidade para a Banca. Os primeiros a adaptarem os seus produtos/serviços serão os primeiros a tirar vantagens destas alterações demográficas.

O presente trabalho incide na análise da Banca, produtos bancários, e nas perspectivas de envelhecimento da população. Considerando a relevância que o envelhecimento da população tem na sociedade actual, bem com a importância de proporcionar as melhores condições, quer à banca quer aos clientes, pretende-se aprofundar o conhecimento nesta temática em particular.

Desta forma, torna-se necessário conhecer as opiniões e preocupações dos Clientes e da Banca, de maneira a ser possível planear as adaptações necessárias para que tanto uns como outros possam usufruir das melhores condições possíveis.

1. – Envelhecimento da População

Ao longo dos anos o envelhecimento da população tem sido de certa maneira menosprezado. Na realidade, a nossa sociedade sempre nos transmitiu que são os mais jovens que vão pagar o que os reformados vão receber aquando da sua reforma. Contudo, cada vez mais temos uma população envelhecida, o que torna determinante estudar a forma de crescimento e fazer previsões de como serão as diversas faixas etárias, num futuro próximo, (Figura 1.1 e 1.2).

Dada a relevância que este tema tem vindo a adquirir, vários são os países que têm procedido à elaboração de estudos que têm como objectivo principal prever o crescimento da população, de forma a adaptar o funcionamento do Estado social e financeiro da forma mais correcta possível. Normalmente são assumidos três cenários como sendo os mais importantes: o *cenário base*, ou seja, a hipótese de que a situação actual se vai manter estável, sendo compensada ao longo do tempo com outros factores externos (saldos migratórios positivos); o *cenário de rejuvenescimento*, ou seja, o de que o índice sintético de fecundidade vai crescer consideravelmente e que, por outro lado, a esperança de vida não vai crescer tão rapidamente; por último, o *cenário de envelhecimento*, ou seja, que ainda que o índice sintético de fecundidade não decresça e se mantenha constante, o crescimento da esperança de vida venha a ser maior, ao longo do período considerado.

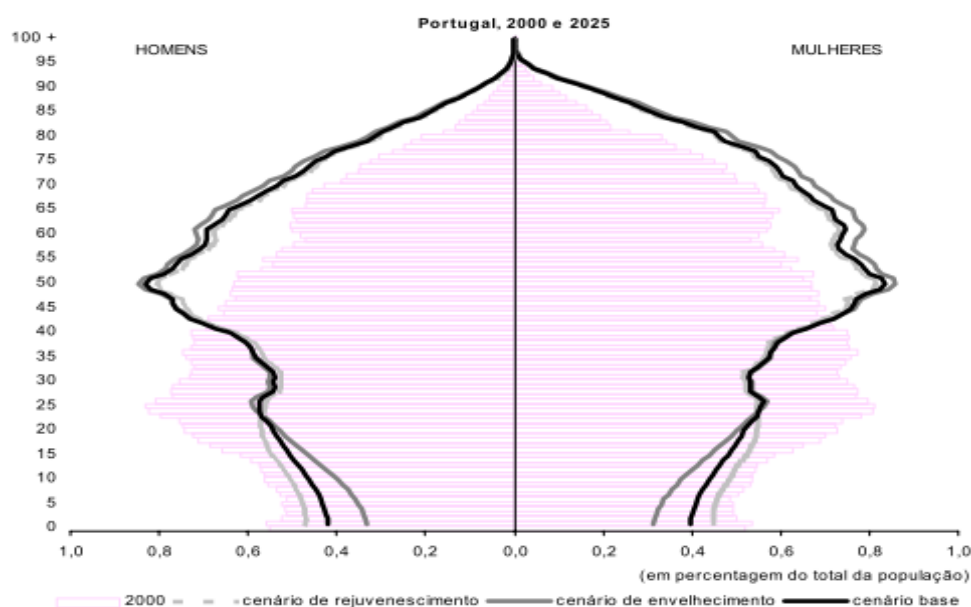


Figura 1.1 – Pirâmide Etária (diferentes cenários) 2000 – 2025

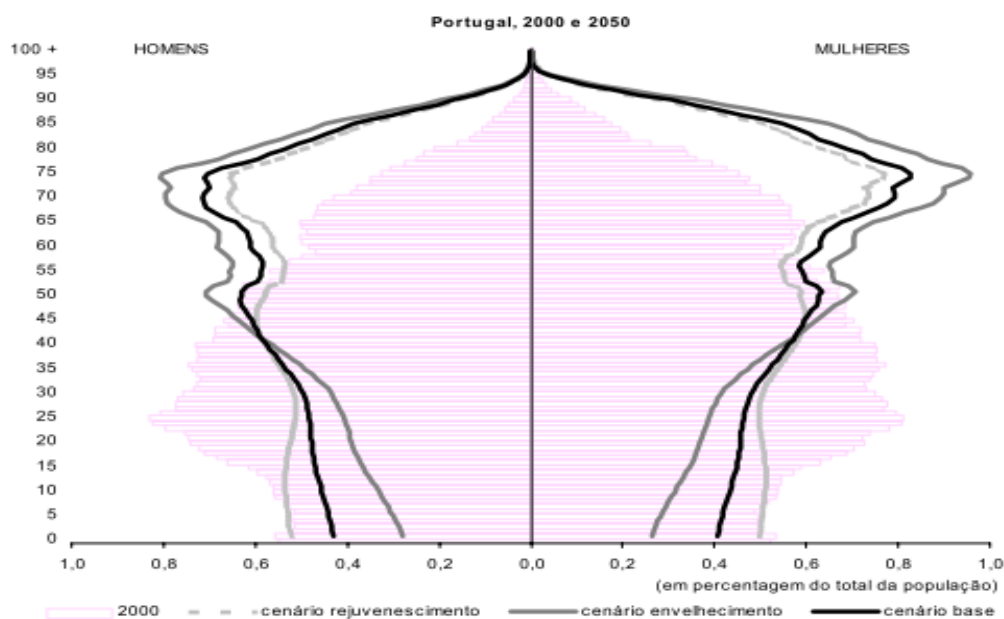


Figura 1.2 – Pirâmide Etária (diferentes cenários) 2000 – 2050

Fonte: Instituto Nacional de Estatística

Sendo que todas as hipóteses podem estar correctas a que reúne maior consenso é a de que a população tenderá a envelhecer, e que, desta forma a sociedade se terá de adaptar a este envelhecimento.

Assim, e de acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), é esperado que Portugal, num espaço de 50 anos, perca cerca de um quarto da sua população. É também esperado um duplo envelhecimento, ou seja, as pessoas continuam a ter uma esperança de vida mais longa, mas por outro lado a população jovem um decréscimo, sendo que a população activa se mantém por certo tempo mas que tende, no futuro, a diminuir, levando a que, cada vez mais as pessoas se preocupem com as suas reformas, bem como com os complementos anteriormente contratados.

2. – Sector Financeiro e o Envelhecimento

O sector financeiro em geral é muito abrangente, englobando diversas actividades. A nossa análise prende-se mais especificamente com o sector bancário.

Os mercados são constituídos não só, mas de uma forma muito generalista, por instituições, instrumentos e reguladores, que asseguram a canalização da poupança para o financiamento do consumo ou do investimento, o que vai permitir efectuar um sem número de transacções. Uma grande maioria das transacções efectuadas é realizada com recurso aos bancos. As instituições financeiras atravessam actualmente um momento adverso, resultado da crise do *subprime* no mercado norte-americano. Assim, nesta conjuntura os bancos têm cada vez mais problemas em financiar-se e por este motivo existe uma maior dificuldade de os clientes particulares acederem aos créditos.

O envelhecimento da população é um factor determinante no sector financeiro, uma vez que quanto maior a idade do cliente, mais avesso ele está a fazer investimentos com risco, bem como a contrair créditos ou a subscrever qualquer outro produto que lhe possa causar algum transtorno financeiro, sendo ainda que tendencialmente, aquando da reforma, o mesmo passa a usufruir de um rendimento disponível substancialmente inferior. Por outro lado, a Banca está interessada em ter o maior lucro possível. Para que tal aconteça é necessário que os produtos/serviços oferecidos por estes estejam de acordo com o que os clientes estão dispostos a subscrever. [Don Bellante e Green 2003, Wang e Hanna 1997].

Em Portugal o sector bancário é constituído por mais de 40 bancos, os quais são compostos por mais de 6 mil balcões, o que permite que estes se encontrem presentes em todos os concelhos do país. Contudo, existe uma elevada concentração geográfica, uma vez que metade das dependências bancárias se localiza em 28 dos 308 concelhos do país. O “Millennium BCP” é o banco que tem mais agências em Portugal (cerca de 900), ainda assim é a Caixa Geral de Depósitos”, (CGD), que tem maior penetração no mercado nacional, já que cerca de 56% das pessoas que têm uma conta, trabalham com a CGD.

Ao contrário do que por vezes se diz, Portugal é um país extremamente bancarizado, onde cerca de 82% dos indivíduos com 15 e mais anos têm uma conta bancária e são bancarizados em média há cerca de 22 anos, (Figura 2.1). Em média os portugueses trabalham com 2 bancos, sendo que o primeiro detém a maior parte do seu património financeiro, cerca de 89%. O segundo banco encontra-se, na grande maioria das vezes, ligado a um produto/serviço onde foi possível obter melhores condições, ainda assim os clientes permanecem fiéis ao seu primeiro banco, [Marktest 2009].

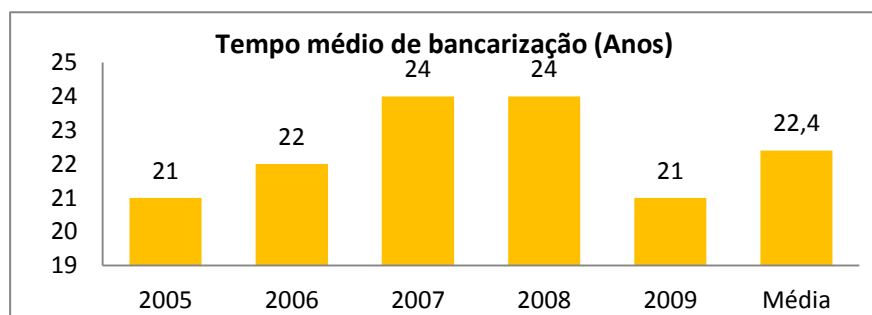


Figura 2.1 – Tempo Médio de Bancarização em Anos

Fonte: Marktest, 2009

Contudo e conforme comprovado pelos dados disponibilizados nas páginas dos bancos, os mesmos praticamente não têm qualquer produto/serviço dirigido a uma população envelhecida. E como podemos verificar pelo gráfico da Figura 2.2 a população acima dos 55 anos representa mais de 30% dos indivíduos que possuem conta bancária.

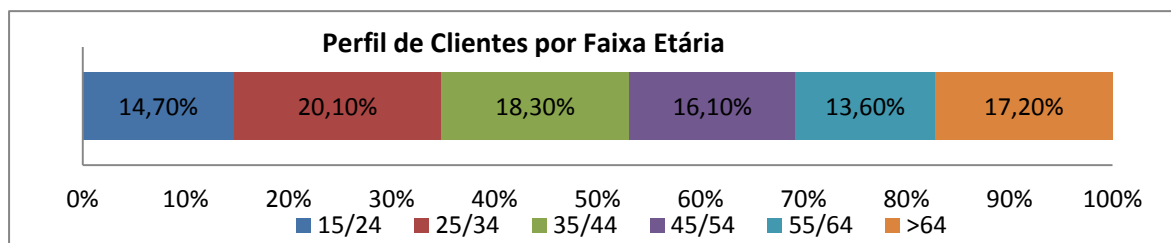


Figura 2.2 – Faixa Etária dos Clientes Bancários

Fonte: “A banca em Portugal: evolução recente, 2009”, Marktest

Desta forma a Banca terá de ultrapassar obstáculos que possam vir a surgir, por forma a angariar o maior número de clientes bem como de novos produtos subscritos.

3. – Dados e Métodos

Neste capítulo pretende-se efectuar de forma simples, uma vez que não se trata de uma dissertação sobre inquéritos, uma análise do que é um questionário, e como foi usado neste caso em particular.

Existem diversas definições, mas de uma forma simples podemos dizer que um inquérito é um meio de recolha de informação. Neste caso usou-se um questionário para esse efeito. Clarificamos então a definição de um questionário, Figura 3.1.

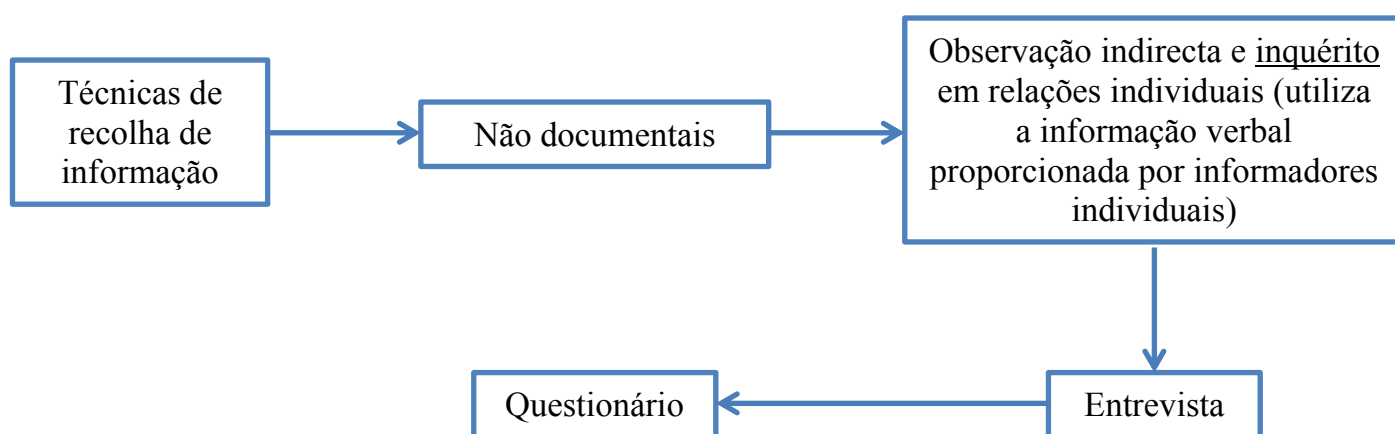


Figura 3.1: Técnicas de recolha de informação. (Gráfico Adaptado)

Fonte “Ferreira e Campos,

Um questionário recolhe dados sobre uma população, através de um conjunto de perguntas, perguntas essas que têm como objectivo recolher informação necessária ao estudo em questão. Recolhida a informação, procedemos ao seu tratamento e respectiva análise para daí retirar conclusões.

“O questionário é um instrumento de observação, baseado numa sequência de questões escritas, que são dirigidas a um conjunto de indivíduos, envolvendo as suas opiniões, representações, crenças e informações factuais, sobre eles próprios e o seu meio.”

Quivy & Campenhoudt:1992

Os questionários podem ser constituídos por questões de resposta aberta, fechada ou ambas, sendo que neste caso em particular o mesmo é constituído por dois tipos de questões: perguntas de resposta fechada e perguntas de resposta aberta. Como em todos os casos, ambas têm vantagens e desvantagens, como podemos verificar pela tabela seguinte:

Pergunta	Vantagens	Desvantagens
Perguntas de respostas fechadas	<ul style="list-style-type: none">• É fácil aplicar análises estatísticas para analisar as respostas;• Muitas vezes é possível analisar os dados de maneira sofisticada.	<ul style="list-style-type: none">• Por vezes a informação das respostas é pouco “rica”;• Por vezes as respostas conduzem a conclusões simples demais.
Perguntas de resposta aberta	<ul style="list-style-type: none">• Podem dar mais informação;• Muitas vezes dão informação mais “rica” e detalhada;• Por vezes dão informação inesperada.	<ul style="list-style-type: none">• Muitas vezes as respostas têm de ser “interpretadas”;• É preciso muito tempo para codificar as respostas;• Normalmente é preciso utilizar pelo menos dois avaliados na “interpretação” e codificação das respostas;• As respostas são mais difíceis de analisar numa maneira estatisticamente sofisticada e a análise requer muito tempo.

Tabela 3.1 – Vantagens e desvantagens das perguntas abertas ou fechadas de um questionário.

Fonte: Hill e Hill, 2002

Elaborou-se um questionário para os Clientes e outro para a Banca (em anexo). O questionário para os Clientes é constituído por 12 perguntas – 9 de resposta fechada e 3 de resposta aberta – que têm como objectivo completar e fornecer mais informação para uma melhor análise de resultados. No caso da Banca foi adoptado o mesmo modelo, só que constituído por 10 perguntas – 8 de resposta fechada e 2 de resposta aberta – sendo que, também aqui, o objectivo é obter mais informação para uma melhor análise.

Elaborados os questionários, foi procedido ao seu envio a 4 pessoas, “*beta testers*”, com o objectivo de contabilizar quanto tempo levaria a responder e onde poderia ser necessário efectuar correcções para que estes fossem mais perceptíveis.

Assim sendo e após análise por parte dos “*beta testers*”, estes responderam que levaria em média 5 minutos a responder e referiram alguns pontos sobre as questões onde seria necessário fazer correcções para ser mais fácil a compreensão parte dos inquiridos.

Efectuadas as correcções indicadas, foi procedido ao envio. O inquérito dos Clientes foi enviado a um grupo de pessoas com a indicação de que estes o enviassem a mais pessoas e assim sucessivamente, criando um efeito bola de neve², onde o objectivo era chegar ao maior número de pessoas possível. Estes deveriam responder através da seguinte hiperligação, criada para o efeito: <https://spreadsheets1.google.com/viewform?formkey=dHhrVm9ocmN5VDFpcWk1Qlk1UHhTakE6MQ>. Foram também efectuados alguns inquéritos através de entrevistas pessoais, sendo que os seus dados foram depois introduzidos na referida hiperligação.

Posteriormente foi enviado o inquérito às instituições bancárias, também neste caso por *e-mail*, sendo que a resposta poderia ser efectuada para um *site* criado para o efeito.

Finda a recepção das respostas, procedeu-se ao seu tratamento e por fim à análise dos dados obtidos, tendo como objectivo retirar todas as conclusões possíveis.

Existem diversas metodologias para recolher, analisar e tratar a informação que resulta de um acumular de observações e registos sobre diversos factos e situações. Neste caso, utilizámos o método descritivo, o qual tem como objectivo descrever, sintetizar e representar a informação recolhida.

² Amostragem “Bola de Neve” – neste tipo de amostra os elementos são previamente identificados e identificam outros membros da população. Tem como vantagem o facto de ser útil quando não existem referências sobre a população. Tem como desvantagem o facto de poder resultar uma amostra enviesada. “Maria João Ferreira e Pedro Campos, Dossiês Didácticos, O Inquérito Estatístico, INE”.

Os dados não são mais que informação em bruto, pelo que é necessário organizar, resumir e extrair o significado essencial que os contêm, sendo que estes podem ser qualitativos – dados relativos a atributos/variáveis que assumem diferentes modalidades ou qualidades não mensuráveis, ou quantitativos – dados relativos a atributos/variáveis cuja intensidade é contável ou mensurável.

Assim sendo, a análise passará pelo cálculo de alguns indicadores de localização e dispersão, bem como de correlações e em alguns casos de uma análise da representação pictórica de dados, ou seja, gráficos. Passamos assim de seguida à análise dos dados.

4. – Resultados

Neste capítulo, vamos proceder à análise das respostas recolhidas pelos questionários, em primeiro lugar as que dizem respeito aos Clientes, seguindo-se as efectuadas à Banca, e, por fim, será realizada uma análise conjunta com o objectivo de verificar quais as perspectivas sobre o impacto do envelhecimento da população no sector bancário.

4.1 – Análise dos Inquéritos a Clientes

<i>Pergunta</i>	<i>Média</i>	<i>Número de respostas</i>	
1) Qual a sua idade	31 – 50	88	Sendo que os maiores de 65 anos perfazem uma média de 18,2%

Tabela. 4.1 – Média de Idades.

Através da análise da tabela 4.1 verificamos que a média de idades recai sobre o patamar dos 31 – 50 anos, e se tivermos em conta os três últimos níveis (31 – 50; 51 – 64 e ≥ 65), temos um valor total de 66,0% que representa mais de metade das respostas. Destes, 18 % representam pessoas com mais de 65 anos.

<i>Pergunta</i>	<i>Número de respostas</i>	<i>Resposta mais respondida em média</i>
2) Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	85	Sim (62,4%)
3) Se respondeu sim, Qual?	55	Crédito Habitação (65,5%)
4) Qual o tipo de investimento que prefere?	85	Depósito a Prazo (70,6%)
5) Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?	84	Crédito Habitação (66,7%)
6) Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?	86	Um Atendimento Personalizado (48,8%)
7) Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	88	Sim (64,8%)
8) Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?	57	Tudo/Confiança em Geral (71,9%)
9) Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?	86	Internet Banking (50%)

Tabela. 4.2 – Questões sobre transacções bancárias e sobre a banca

Da observação da tabela 4.2 podemos verificar que, quando questionados sobre se estes são detentores de algum crédito, 62,4% dos inquiridos respondem de forma afirmativa, sendo que destes, 65,5% refere que se trata de um Crédito Habitação.

Quando, na tabela 4.2, questão 4, se fala de tipos de investimento que em média preferem, 70,6% refere preferir um Depósito a Prazo. Por outro lado, na questão 5, referem que o investimento que acham estar menos adaptado a uma população mais envelhecida é o Crédito Habitação (com 66,7%). Na questão 6, quando questionados sobre o atendimento e o que os clientes mais valorizam quando se deslocam a uma agência, de entre as alternativas de resposta destaca-se o atendimento personalizado, com 48,8%.

Uma das questões colocadas prendia-se com a crise e qual a opinião dos clientes bancários sobre se esta tinha ou não tido impacto sobre a Banca e, se sim, em que aspecto. Desta forma, 64,8% dos inquiridos referiu que sim, (que a Banca tinha sido afectada pela crise), e destes, 71,9% diz que o que saiu mais afectado foi a confiança em geral.

Por fim temos a questão 9 sobre como o cliente costuma fazer as suas operações/transacções, onde 50% responde que através do Internet Banking, resposta que não é inesperada tendo em conta que 50% dos inquiridos se situam entre os > 18 a 50 anos.

<i>Pergunta</i>	2) Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?		7) Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	
1) Qual a sua idade?	Sim	Não	Sim	Não
<18	1	2	1	2
18 – 30	13	14	18	9
31 – 50	16	8	9	15
51 – 64	11	5	13	5
>= 65	12	3	16	0

Tabela. 4.3 – Cruzamento de respostas com a idade.

Relativamente à tabela 4.3 e no que diz respeito à questão 2, podemos dizer que existe um maior número de pessoas que possui crédito do que o contrário (53 pessoas contra 32 pessoas), e o mesmo se passa na questão 7, onde também existe um maior número de pessoas a considerar que a banca saiu prejudicada do que o contrário, (54 pessoas contra 31 pessoas).

Ainda na mesma tabela, procedeu-se ao cruzamento das respostas às perguntas 2 e 7 com a idade, de forma a podermos verificar como as preocupações dos Clientes se alteram de acordo com a idade dos mesmos.

No caso do cruzamento da idade com o facto de ter ou não algum crédito, como podemos verificar, as respostas encontram-se dispersas por todos os escalões etários, encontrando-se contudo em maior número no escalão central (31 – 50), o que quer dizer que é por esta altura que as pessoas começam a ter a sua vida estabilizada e só aqui contraem o crédito de que precisam. Quanto a estes considerarem que a Banca saiu ou não saído prejudicada com a crise, existe uma acumulação de respostas mais perto dos extremos, (18 – 30, 51 – 64 e ainda ≥ 65). As pessoas que consideram que realmente a Banca saiu prejudicada são as dos extremos – os mais jovens e os mais velhos – Isto tem uma razão de ser com a crise que actualmente se vive, pois quem está a tentar entrar no mercado de trabalho e a constituir a sua vida (≥ 18) e quem começa a pensar que já não tem assim tantos anos para poder acumular poupanças para a reforma (≥ 51), tende a preocupar-se mais. É nestas idade que se recorre mais ao banco respectivamente, para contrair créditos e saldar os créditos já contraídos, como se verifica pela tabela 4.3.

Foi efectuado ainda o cálculo da correlação entre a pergunta 1 e a pergunta 2, tendo-se apurado a existência de correlação significativa para um nível de significância de 95% (conforme tabela em anexo 5). O coeficiente de correlação é negativo, ou seja, podemos dizer que quando a idade aumenta, a probabilidade dos clientes terem um crédito diminui. Quanto às perguntas 1 e 7, podemos dizer que existe correlação significativa para um nível de significância de 95%, sendo também neste caso negativa, ou seja, podemos dizer que existe uma certa tendência para que com o aumentar da idade se reduza a preocupação com o facto de a Banca ter ou não saído prejudicada com a crise, (conforme se verifica pela tabela em anexo 5).

<i>Pergunta</i>	7) Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	
2) Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	Sim	Não
Sim	41	12
Não	13	19

Tabela. 4.4 – Cruzamento de respostas da pergunta 2 e 7.

Na tabela 4.4, efectuou-se o cruzamento entre a pergunta 2, sobre se estes possuem algum crédito, e a pergunta 7, se a banca saiu prejudicada com a crise. Podemos verificar que, em média, quem respondeu de forma afirmativa quanto a ter um crédito também respondeu sim quanto a achar que a banca saiu prejudicada com a crise (41 pessoas). Por outro lado, o número de pessoas que respondeu não em ambas também é relativamente elevado, (19 pessoas).

Analisando a tabela do anexo 5 verificamos que, para um nível de significância de 95%, a correlação entre as perguntas 2 e 7 é significativa, e que essa correlação é positiva.

Passamos agora à análise de três tabelas (4.5, 4.6 e 4.7) onde se efectua um cruzamento entre a idade e tipo de crédito que os clientes possuem, investimento preferido e produto considerado menos adaptado a uma população envelhecida.

	3) Se respondeu sim, Qual? ³				Total
1) Qual a sua idade?	Crédito Habitação	Crédito Automóvel	Crédito Pessoal	Outro	
<18	0	0	0	1	1
18 – 30	5	4	0	4	13
31 – 50	12	1	3	0	16
51 – 64	6	1	5	0	12
>= 65	13	0	0	0	13
Total	36	6	8	5	55

Tabela 4.5 – Tipo de crédito que detêm em função da idade

No caso da tabela 4.5, que representa o tipo de crédito que possui, no caso de ter respondido afirmativamente à questão se possui ou não um crédito, verificamos que o crédito mais comum é o crédito Habitação, seguindo-se o crédito pessoal, só depois o crédito automóvel e por fim outros, (sendo que neste caso se tratam sobretudo de créditos para pagamento de propinas na universidade).

³ Tendo respondido afirmativamente à pergunta 2 (“Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?”) questiona-se agora qual o Crédito que detêm.

Podemos ainda verificar que o maior número de créditos habitação se encontra entre os 31 anos e os 50 anos e nos maiores de 65 anos. Neste último caso não é de estranhar tal situação, uma vez que as famílias cada vez mais tarde conseguem estabilizar as suas vidas. Outro factor advém de, por tradição, o povo português preferir comprar casa a alugar e ainda porque, aquando da constituição de um crédito habitação, é possível contratar um prazo de aproximadamente 50 anos, ou seja, até muito perto dos 80 anos de idade, tornando perfeitamente normal um número mais elevado de pessoas com mais de 65 anos que detêm um crédito habitação.

	4) Qual o tipo de investimento que prefere?				Total
1) Qual a sua idade?	Depósito a Prazo	Fundos Imobiliários	Acções, Obrigações	Outro	
<18	0	1	2	0	3
18 – 30	17	2	6	1	26
31 – 50	17	4	3	0	24
51 – 64	12	3	2	0	17
>= 65	14	1	0	0	15
Total	60	11	13	1	85

Tabela 4.6 – Tipo de produto que detém em função da Idade

Depois de ter analisado na tabela anterior os créditos mais comuns, na tabela 4.6 verificamos qual o investimento preferido. De forma destacada temos o depósito a prazo, o que tendo em conta a conjuntura actual não é de estranhar visto que as pessoas preferem investir com o mínimo de risco possível, ainda que essa situação apenas lhe permita juros muito baixos, (preferem receber algum juro ainda que reduzido do que não receber qualquer tipo de juro).

Por outro lado temos os fundos imobiliários que, como verificamos pelas respostas dadas, não são dos mais solicitados, em grande parte devido à crise do *subprime*. Esta fez cair o mercado imobiliário a pique, e por consequência, fez cair os fundos que, em muitos casos, passaram de dar lucros muito elevados para não dar lucro ou até mesmo resultar em perdas do investimento inicial.

	5) Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?				Total
1) Qual a sua idade?	Depósito Prazo/Ordem	Crédito Habitação	Crédito Pessoal	Crédito Automóvel	
<18	0	1	0	2	3
18 – 30	1	15	3	5	24
31 – 50	3	14	5	2	24
51 – 64	0	11	4	3	18
>= 65	0	15	0	0	15
Total	4	56	12	12	84

Tabela 4.7 – Produto menos adaptado em função da Idade

Por fim temos a análise sobre a questão 5, qual acha ser o produto bancário menos adaptado a uma população envelhecida. Das respostas dadas a que se destaca claramente é a do crédito habitação, com mais de 50% das respostas.

Nesta tabela, surge ainda uma surpresa, o caso do crédito automóvel, onde aproximadamente 15% das respostas indicam que este não é adaptado a uma população mais envelhecida, situação para a qual não dispomos de informação que permita análise mais precisa. Podemos contudo supor que estas respostas se devem provavelmente a pessoas que, tendo mais idade, encontraram algum tipo de dificuldades em fazer um crédito.

Questões de resposta aberta

Relativamente às questões de resposta aberta, conclui-se que as respostas convergem todas na mesma direcção, realçando-se cerca de 6 ideias chave, relativamente ao que os clientes mais valorizam na banca:

- A honestidade e transparência;
- A ligação criada com o seu gestor;
- Facilidade e rapidez com que se efectuam as operações;
- Clareza/Qualidade da informação transmitida;
- Atendimento personalizado;
- Segurança das transacções.

Quando questionados sobre quais as alterações que os Clientes consideram necessárias para melhor adaptar os produtos bancários a uma população mais envelhecida, passa-se o mesmo que anteriormente. As respostas vão todas no mesmo sentido, sendo que se destacam também aqui cerca de 6 ideias-chave:

- Condições de Crédito mais permissivas;
- Balcões de atendimento prioritário;
- Condições de subscrição dos produtos/serviços mais permissivas;
- Linguagem mais simples;
- Qualidade do atendimento;
- Alargamento dos prazos para pagamento de crédito.

Existe ainda uma sugestão isolada, contudo de algum interesse. Foi referido que seria interessante permitir a passagem dos créditos para outra geração, ou seja, o casal “Ribeiro” contrai um crédito para aquisição de casa, sendo apenas permitido por um prazo de 15 anos devido à idade dos contraentes. A ideia seria a possibilidade de o contrair por exemplo, por 20 anos, sendo que os outros cinco seriam assegurados por um herdeiro. Este teria a possibilidade de renegociar o crédito, permitindo um novo prazo e novas condições.

4.2 – Análise dos Inquéritos à Banca

Conforme referido, o inquérito em causa é constituído por um questionário com 10 perguntas, sendo 8 de escolha múltipla e 2 de resposta aberta, (Anexo 2).

O mesmo foi enviado aos bancos, por correio electrónico, sendo que a resposta foi recepcionada da mesma forma. Encontram-se em anexo as questões enviadas. Tendo o número de respostas sido muito reduzido, não foi possível fazer uma análise mais completa.

Assim sendo, passamos à análise das respostas recebidas. O escalão etário mais representado é o 31 – 50 anos. Quando questionados sobre qual o tipo de crédito mais solicitado, a resposta é a esperada – Crédito Habitação. No que diz respeito ao tipo de investimento mais solicitado, a resposta é Depósito a Prazo, o que demonstra que os Clientes têm alguma preocupação com o seu dinheiro, preferindo fazer investimentos com uma rendibilidade média menor, mas com um maior nível de segurança.

Num outro ponto, quando interrogados sobre qual o produto que se encontra menos adaptado a uma população envelhecida, os inquiridos referem ser o Crédito Habitação. Analisando a mesma, podemos ainda dizer que esta situação provavelmente se deve ao facto de alguém com mais de 55 anos ter grande dificuldade em subscrever um crédito, o que piora muito quando falamos de pessoas com mais de 65 anos. Outro ponto sobre o qual foram questionados prende-se com o que os bancos consideram ser mais valorizado pelos Clientes quando efectuam as suas operações/transacções ao balcão. Responderam que consideram a facilidade das operações/transacções como sendo o mais importante.

Neste mesmo sentido, quando questionados sobre qual o meio mais usado por clientes para efectuarem as suas operações/transacções, a resposta é a esperada, ou seja, o ATM, mais conhecido por Caixa Multibanco.

Relativamente às questões em que se procura saber se consideram ou não que a Banca saiu prejudicada com a crise que se abateu sobre os mercados financeiros, os Bancos respondem de forma afirmativa. Através da questão seguinte, que os interroga sobre o que consideram ter saído mais prejudicado, estes completam o seu raciocínio, afirmando que foi a confiança em geral.

Questões de resposta aberta

Por último, é ainda importante analisar as duas questões de resposta aberta, uma vez que estas permitem completar a análise das respostas dadas nas 8 questões anteriores. Quando questionados sobre o que na sua opinião o Cliente mais valoriza na Banca, os inquiridos referem a confiança, o atendimento e a clareza de informação, o que vai de encontro à resposta dada à pergunta número 5.

Por último, temos uma questão sobre o que estes consideram que precisa de ser alterado para melhor servir uma população mais envelhecida, sendo que a resposta dada já se afigurava esta, ou seja, que a Banca diz já possuir produtos adaptados a uma população envelhecida, existindo contudo espaço para melhorias e até para novos produtos. Relativamente às melhorias, estes dão como exemplo: i) melhorar as acessibilidades das instalações; ii) simplificar os acessos à internet, por forma a tentar chegar a uma população um pouco mais envelhecida e que não está tão aberta às novas tecnologias; iii) melhorar o tamanho da letra dos impressos e as suas instruções, por forma a torná-los mais claros. Quanto aos novos produtos, dão como sugestão o exemplo da Hipoteca Inversa (*“Reverse Mortgages⁴”*). Este facto não deixa de ser curioso, uma vez que já alguns anos antes, mais precisamente em 2002, McCarthy e depois em 2006, Mitchell referiam que uma das adaptações que a banca poderia fazer podia passar pelo reverse mortgage. A Hipoteca Inversa obriga a uma elevada atenção para com os perigos que este produto pode acarretar para a instituição bancária e para o próprio cliente.

⁴ A hipoteca inversa (*“Reverse Mortgage”*) consiste, em síntese, num empréstimo bancário hipotecário em que, ao invés do habitual, é o banco que tem a obrigação de disponibilizar mensalmente o montante acordado ao mutuário, sem que este tenha o dever de o amortizar. O montante das prestações devidas pelo banco depende, essencialmente, do valor do imóvel a hipotecar e do prazo do crédito ou da idade do mutuário, no caso de operações vitalícias. No final do empréstimo, nomeadamente com o falecimento do mutuário, os respectivos herdeiros têm a opção de ficar com a propriedade do imóvel, pagando a respectiva dívida hipotecária, designadamente através dum novo empréstimo hipotecário ou, se o entenderem, poderão vendê-lo, ficando com o saldo remanescente. Em última instância, será o banco a vender o imóvel, amortizando o seu crédito com o respectivo produto, e entregando o eventual saldo positivo aos herdeiros. Importa sublinhar que, se o saldo entre o valor de venda do imóvel e o valor da dívida hipotecária for negativo só os bens da herança responderão pela dívida.

4.3 – Cruzamento de Análises

Neste ponto, o objectivo é cruzar as respostas dos Clientes com as fornecidas pela banca e daí retirar as conclusões, sobre se estes estão em consonância no seu caminho ou se divergem nas suas opiniões sobre o que deve ser uma Banca adaptada a Clientes cada vez mais envelhecida.

Em primeiro lugar verificamos que existe consonância nos seguintes pontos:

- Média de idade dos clientes;
- Tipo de crédito que possuem;
- Investimento preferido;
- Produto bancário que consideram menos adaptado a uma população envelhecida;
- Se a banca saiu prejudicada na crise, e em quê.

As respostas tomam o mesmo sentido, quer por parte dos Clientes quer da Banca.

Após identificados os pontos onde existe consonância, importa também identificar os pontos onde tal não acontece. Assim sendo, temos em primeiro lugar uma divergência no que diz respeito ao que os Clientes consideram mais importante no atendimento. O outro ponto diz respeito ao meio pelo qual o Cliente costuma efectuar as suas transacções. Em terceiro lugar, temos o que a Banca e os Clientes consideram mais valorizado por estes últimos. Assim a Banca refere:

- Confiança;
- Qualidade do atendimento;
- Clareza na prestação de serviços.

Já no que diz respeito aos clientes o que estes mais valorizam é:

- Transparência;
- Qualidade da informação transmitida;
- Relação com o gestor.

Por fim, o último ponto de divergência diz respeito ao que consideram ser necessário adaptar a uma população mais envelhecida. No caso da Banca considera-se que existe abertura a adaptações e é dado como exemplos:

- Melhorar as acessibilidades das instalações;
- Simplificar os acessos à internet;
- Melhorar o tamanho da letra dos impressos e as suas instruções.

Pelo lado dos Clientes, refere-se que os seguintes pontos podem sofrer algumas alterações:

- Tornar as condições de crédito mais permissivas;
- Ter mais balcões de atendimento prioritários;
- Uma linguagem mais simples, alargamento do prazo de pagamento.

Para finalizar, importa ainda mencionar um ponto curioso de convergência que passa pelo facto de tanto os Clientes como a Banca referirem que uma das inovações que se pode fazer pode passar pela Hipoteca Inversa⁵ (“Reverse Mortgages”), facto este que já havia sido referido por McCarthy (2002) e depois por Mitchell (2006). Ambos haviam referido que uma das adaptações que a banca poderia fazer podia passar pelo reverse mortgage. Contudo, há que ter cuidado com as adaptações necessárias, uma vez que este tipo de produtos pode trazer muitos problemas, não só para a instituição bancária, como também para os clientes.

De forma breve, a partir dos dados recolhidos concluímos que Banca, ainda que não fosse de esperar, considera encontrar-se adaptada a uma população envelhecida. Reconhece, no entanto, haver margem para melhorias, situação que se repete no caso dos Clientes

⁵ Nota de rodapé página 29

5. – Conclusões

O presente trabalho teve como objectivo recolher a opinião da Banca e dos seus Clientes, por forma a concluir se estes estavam em consonância quanto às perspectivas do impacto que o envelhecimento da população poderá vir a ter quer numa, quer noutros, uma vez que as alterações efectuadas para combater o envelhecimento poderão futuramente ajudar ou prejudicar ambas as partes.

Desta forma, é importante conhecer bem esta temática, para que seja possível compreender melhor e saber quais as alterações que é necessário efectuar, para assegurar quer à Banca, quer aos Clientes, aquilo que estes pretendem, que o envelhecimento da população não seja impeditivo de usufruir de um produto/serviço bancário, e que a Banca reúna condições para oferecer aos seus Clientes um bom produto/serviço.

Podemos ainda concluir que existe uma relação entre certas respostas. Por exemplo, por um lado a existência de créditos e considerar que a Banca saiu prejudicada com a crise, bem como o aspecto em que mais saiu prejudicada. Por outro lado, a idade e a forma como são efectuadas as transacções bancárias, o tipo de investimento preferido e até mesmo o tipo de crédito que os Clientes detêm. Todos estes dados recolhidos permitem saber o que os Clientes e a Banca pensam, e desta forma saber exactamente onde se podem fazer adaptações/melhorias por forma a ir de encontro às necessidades de ambos.

Em suma, podemos dizer que a Banca considera que possui produtos adaptados, mas que, ainda assim, existe abertura para possíveis adaptações/melhorias, por exemplo ao nível de melhores condições de crédito, bem como melhoria da informação prestada, entre outros. A mesma opinião é partilhada pelos Clientes. Estes também consideram que existem alguns produtos adaptados e que, podem ser feitas melhorias, dando como exemplos melhorias ao nível das condições de crédito e da clareza da informação prestada, entre outros.

Podemos dizer através dos dados recolhidos que no futuro e, do ponto de vista do serviço prestado pela Banca, as perspectivas sobre o impacto do envelhecimento da população, à partida, não será assim tão acentuado, uma vez que como Clientes e Banca referem, existe abertura de ambas as partes para adaptações/melhorias, caminhando desta forma para o que poderá vir a ser uma elevada consonância.

Uma vez retiradas estas conclusões, é também importante referir algumas das limitações encontradas, limitações essas que se prendem com o facto de não se tratar de um tema muito abordado, especialmente no que diz respeito ao sector bancário. O que leva a literatura disponível seja por vezes um pouco omissa, não fazendo uma análise detalhada e, ficando-se por uma análise mais geral do sector financeiro. Só mais recentemente começou a existir uma maior preocupação com os efeitos do envelhecimento da população. Contudo, esta preocupação tem-se prendido com os fundos de pensões e respectiva sustentabilidade futura e só agora se começa a levar em linha de conta o impacto sobre a Banca.

Relativamente às dificuldades encontradas na condução do inquérito, importa referir que as respostas foram reduzidas e de certa forma enviesadas (em grande parte devido à amostragem “bola de neve”⁶), uma vez que a grande maioria foi obtida via questionário *on-line*, pelo que o valor das análises efectuadas, tendo em conta as respostas obtidas, é relativamente reduzido.

Por forma a melhorar as conclusões retiradas, e também a tentar suprimir as limitações encontradas, importa referir o que se pode fazer numa investigação futura. Para futura análise, o objectivo deverá incidir numa investigação mais aprofundada no campo da revisão literária, tendo em conta que o tema em causa está cada vez mais em voga. Espera-se, por este motivo, que as análises efectuadas sobre esta temática sejam cada vez mais numerosas. Por outro lado, é extremamente necessário conseguir um maior número de respostas, através de outras vias de recolha, nomeadamente de uma população mais envelhecida, para que o estudo e conclusões que daí advenham sejam mais realistas e tenham maior valor.

⁶ Amostragem “Bola de Neve” – neste tipo de amostra os elementos são previamente identificados identificam outros membros da população, têm como vantagem o facto de ser útil quando não existem referências sobre a população, tem como desvantagem o facto de poder resultar uma amostra enviesada. “Maria João Ferreira e Pedro Campos, Dossiês Didácticos, O Inquérito Estatístico, INE”.

6. – Referências Bibliográficas

- A Banca Em Portugal Evolução Recente, Marktest, 2009;
- Banco de Portugal, www.bportugal.pt;
- Bergantino, Steve. “Lifecycle Investment Behavior, Demographics, And Asset Price”. Doctoral Dissertation, MIT, 1998;
- Bosworth B, Bryant R. and Burtless G.. “The Impact Of Ageing On Financial Markets And The Economy: A Survey”. Washington, DC: Brookings Institution, 2004;
- Bosworth, Barry P. and Benjamin Keys. “Increased Life Expectancy: A Global Perspective.” In Henry J. Aaron and William B.. Schwartz, eds., *Coping with Methuselah: The Impact of Molecular Biology on Medicine and Society*. Washington, DC: Brookings Institution, 2004;
- Börsch-Supan, Axel. “Global Aging: Issues, Answers, More Questions?”. University of Michigan Working Paper WP 2004-084;
- Don, Bellante, and Green, Carolle A.. “Relative Risk Aversion Among The Elderly”. *Review of Financial Economics* Vol. 13, pág. 269–281, 2003;
- Ferreira, Maria João e Campos, Pedro. “O Inquérito Estatístico”, Dossiês Didáticos. Dossiê XI, INE;
- Foot, David K. and Gomez, Rafael. “Population Ageing and Sectoral Growth: The Case of the U.K., 2006 – 2020”. *Oxford Journal of Business and Economics*, 5:1 pp. 85 – 94, 2006;

- Foot, David K. “Population Ageing”. in J. Leonard, C. Ragan and F. St-Hilaire (eds), *A Canadian Priorities Agenda: Policy Choices to Improve Economic and Social Well-Being* (Montreal: Institute for Research on Public Policy), pp 181-213, 2007;
- Higgins, Matthew. “Demography, National Savings and International Capital Flows”. *International Economic Review*, Vol. 39, Nº2, 343 – 369, 1998;
- Hill, Manuela Magalhães, Hill, Andrew. “Investigação por Questionário”. Edições Silabo, (2002);
- Instituto Nacional de Estatística;
 - Estatísticas Demográficas
 - Projecções de População Residente em Portugal 2000 – 2050;
 - Projecções de População Residente em Portugal 2008 – 2060;
 - Resultados Definitivos dos Censos 2001;
- Mitchell, O.S. and Piggott, J. and Sherris, M. And Yow, S.. “Financial innovation for an ageing world”. *Demography and Financial Markets*, Australian Reserve Bank Conference, Australian Reserve Bank, Sidney, 2006;
- Mackellar, Landis F.. “The Predicament of Population Aging: A Review Essay in: *Population and Development Review*”. Vol. 26, Nº. 2, pp 365 – 397, 2000;
- McCarthy, D. and Mitchell, O.S. and Piggott, O.S.. “Asset rich and cash poor in Singapore? Retirement provision in a national defined contribution pension fund”. *Journal of Pension Finance and Economics*, Vol. 1 Nº3, pp. 197 – 222, 2002;
- Modigliani, F. and Ando A.. “The Life Cycle Hypothesis Of Savings: Aggregated Implications and Test”. *American Economic Review* Vol. 53, Nº1, pág. 55-84, 1963;

- Modigliani, F.. “Life Cycle, Individual Thrift, And The Wealth Of Nations”. American Economic Review Vol. 76, Nº3, pág. 297-313, 1986;
- Poterba, James M.. “The Impact of Population Aging on Financial Markets”. NBER Working Paper Nº. 10851, 2004;
- Projecções de População Residente em Portugal 2000-2050, Instituto Nacional de Estatística;
- Quivy, R. e Campenhoudt, L., “Manual de Investigação em Ciências Sociais”, Gradiva, Lisboa, 1992;
- Schieber, Sylvester J. and Shoven, John B. “Public Policy Toward Pensions”, Cambridge, Mass.: MIT Press, 1997;
- Wang, Hui, and Hanna, Sherman. “Does Risk Tolarence Decrease With Age?”. Financial Counseling And Planning, Vol. 8, Nº2, 1997;
- Yoo, Peter S.. “Age Distributions And Returns To Financial Assets”. Federal Reserve Bank Of St. Louis Working Paper 94-002B, 1994;

Anexos

Anexo 1

Inquérito para Clientes

1. Qual a sua idade?
 - a. <18
 - b. 18 – 30
 - c. 31 – 50
 - d. 51 – 64
 - e. >= 65

2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?
 - a. Sim
 - b. Não

3. Se respondeu sim, Qual?
 - a. Crédito Habitação
 - b. Crédito Automóvel
 - c. Crédito Pessoal
 - d. Outro> _____

4. Qual o tipo de investimento que prefere?
 - a. Depósito a Prazo
 - b. Fundos Imobiliários
 - c. Acções, Obrigações
 - d. Outro> _____

5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?
 - a. Depósito a Prazo/Ordem
 - b. Crédito Habitação
 - c. Crédito Pessoal
 - d. Crédito Automóvel

6. Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?
 - a. A oferta de produtos/serviços
 - b. A facilidade das operações/transacções
 - c. Um atendimento personalizado
 - d. Outro> _____

7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?
 - a. Sim
 - b. Não

8. Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?
 - a. Atendimento
 - b. Serviço Internet/Telefone
 - c. Segurança dos Investimento Efectuados
 - d. Tudo/Confiança na Banca em Geral

9. Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?
 - a. Internet Banking
 - b. Telefone
 - c. Balcão (Agencia)
 - d. ATM
 - e. Outro> _____

10. O que mais valoriza na banca?
 - a. Resposta Aberta> _____

11. Quais as alterações necessárias para que a banca fique mais vocacionada para uma população mais envelhecida?
 - a. Resposta Aberta> _____

12. Qual o banco de que é cliente?
 - a. Resposta Aberta> _____

Anexo 2

Inquérito para o Banco

1. Qual o escalão etário mais significativo?
 - a. <18
 - b. 18 – 30
 - c. 31 – 50
 - d. 51 – 64
 - e. >= 65

2. Qual o tipo de crédito mais solicitado?
 - a. Crédito Habitação
 - b. Crédito Automóvel
 - c. Crédito Pessoal
 - d. Outro> _____

3. Qual o tipo de Investimento mais solicitado?
 - a. Depósito a Prazo
 - b. Fundos Imobiliários
 - c. Acções, Obrigações, etc.
 - d. Outro> _____

4. Qual o produto menos adaptado a uma população mais envelhecida?
 - a. Crédito Habitação
 - b. Crédito Automóvel
 - c. Crédito Pessoal
 - d. Outro> _____

5. Quando um cliente efectua as operações/transacções ao balcão, o que mais valoriza?
 - a. A oferta de produtos
 - b. A facilidade das operações/transacções
 - c. Um atendimento personalizado
 - d. Outro> _____

6. Acha que a banca saiu descredibilizada em consequência da crise que se abateu sobre os mercados financeiros?
 - a. Sim
 - b. Não

7. O que acha que tendo em conta os clientes, mais se “ressentiu” em consequência da referida crise?
 - a. Atendimento
 - b. Serviço Internet/Telefone
 - c. Segurança dos Investimento Efectuados
 - d. Tudo/Confiança na Banca em Geral

8. Qual o meio mais usado pelos clientes para transacções/operações bancárias?
 - a. Internet Banking
 - b. Telefone
 - c. Balcão (Agencia)
 - d. ATM
 - e. Outro> _____

9. Na sua opinião o que é que o cliente mais valoriza na banca?
 - a. Resposta Aberta> _____

10. Quais as principais alterações que acha necessário fazer para melhor servir uma população mais envelhecida?
 - a. Resposta Aberta> _____

Anexo 3 – Quadro integral da Figura 1.1

Instituto Nacional de Estatística
Departamento de Estatísticas Demográficas e Sociais

Indicadores por cenário, Portugal, 2008-2060																				
	Índice sintético de fecundidade				Idade média ao nasc. de um filho				Esper. média de vida à nascença (M)				Esper. média de vida à nascença (M)				Saldo migratório			
	Cenário sem-migrações	Cenário elevado	Cenário central	Cenário baixo	Cenário sem-migrações	Cenário elevado	Cenário central	Cenário baixo	Cenário sem-migrações	Cenário elevado	Cenário central	Cenário baixo	Cenário sem-migrações	Cenário elevado	Cenário central	Cenário baixo	Cenário sem-migrações	Cenário elevado	Cenário central	Cenário baixo
2008	1,33	1,34	1,33	1,33	29,5	29,5	29,5	29,5	75,4	75,4	75,4	75,4	82,0	82,1	82,0	82,0	0	22778	21053	19330
2009	1,34	1,34	1,34	1,33	29,5	29,6	29,5	29,5	75,6	75,6	75,6	75,6	82,1	82,2	82,1	82,1	0	26054	22606	19159
2010	1,34	1,35	1,34	1,33	29,6	29,6	29,6	29,6	75,8	75,8	75,8	75,8	82,4	82,4	82,4	82,4	0	29332	24160	18989
2011	1,35	1,36	1,35	1,33	29,6	29,6	29,6	29,6	76,0	76,0	76,0	76,0	82,5	82,6	82,5	82,5	0	32608	25712	18818
2012	1,35	1,37	1,35	1,33	29,6	29,7	29,6	29,6	76,1	76,2	76,1	76,1	82,7	82,8	82,7	82,7	0	35885	27265	18647
2013	1,35	1,38	1,35	1,33	29,6	29,7	29,6	29,6	76,3	76,4	76,3	76,3	82,8	83,0	82,8	82,8	0	39162	28818	18476
2014	1,36	1,38	1,36	1,33	29,6	29,7	29,6	29,6	76,5	76,6	76,5	76,5	83,0	83,1	83,0	83,0	0	42439	30371	18306
2015	1,36	1,39	1,36	1,32	29,6	29,8	29,6	29,6	76,6	76,8	76,6	76,6	83,1	83,3	83,1	83,1	0	45716	31925	18135
2016	1,37	1,40	1,37	1,32	29,7	29,8	29,7	29,6	76,8	77,0	76,8	76,8	83,3	83,5	83,3	83,3	0	48993	33477	17964
2017	1,37	1,41	1,37	1,32	29,7	29,8	29,7	29,7	77,0	77,1	77,0	77,0	83,4	83,7	83,4	83,4	0	52269	35030	17794
2018	1,37	1,42	1,37	1,32	29,7	29,9	29,7	29,7	77,1	77,3	77,1	77,1	83,6	83,8	83,6	83,6	0	55547	36584	17623
2019	1,38	1,42	1,38	1,32	29,7	29,9	29,7	29,7	77,3	77,5	77,3	77,3	83,7	84,0	83,7	83,7	0	55547	36584	17623
2020	1,38	1,43	1,38	1,32	29,7	29,9	29,7	29,7	77,4	77,7	77,4	77,4	83,9	84,1	83,9	83,9	0	55547	36584	17623
2021	1,39	1,44	1,39	1,32	29,8	30,0	29,8	29,7	77,6	77,8	77,6	77,6	84,0	84,3	84,0	84,0	0	55547	36584	17623
2022	1,39	1,45	1,39	1,32	29,8	30,0	29,8	29,7	77,7	78,0	77,7	77,7	84,2	84,5	84,2	84,2	0	55547	36584	17623
2023	1,40	1,46	1,40	1,32	29,8	30,0	29,8	29,8	77,9	78,2	77,9	77,9	84,3	84,6	84,3	84,3	0	55547	36584	17623
2024	1,40	1,46	1,40	1,32	29,8	30,0	29,8	29,8	78,0	78,4	78,0	78,0	84,4	84,8	84,4	84,4	0	55547	36584	17623
2025	1,40	1,47	1,40	1,32	29,8	30,1	29,8	29,8	78,2	78,5	78,2	78,2	84,5	84,9	84,5	84,5	0	55547	36584	17623
2026	1,41	1,48	1,41	1,32	29,8	30,1	29,8	29,8	78,3	78,7	78,3	78,3	84,7	85,1	84,7	84,7	0	55547	36584	17623
2027	1,41	1,49	1,41	1,32	29,9	30,1	29,9	29,8	78,5	78,8	78,5	78,5	84,8	85,2	84,8	84,8	0	55547	36584	17623
2028	1,42	1,50	1,42	1,32	29,9	30,2	29,9	29,8	78,6	79,0	78,6	78,6	84,9	85,4	84,9	84,9	0	55547	36584	17623
2029	1,42	1,50	1,42	1,32	29,9	30,2	29,9	29,9	78,8	79,2	78,8	78,8	85,0	85,5	85,0	85,0	0	55547	36584	17623
2030	1,42	1,51	1,42	1,32	29,9	30,2	29,9	29,9	78,9	79,3	78,9	78,9	85,2	85,7	85,2	85,2	0	55547	36584	17623
2031	1,43	1,52	1,43	1,32	29,9	30,2	29,9	29,9	79,0	79,5	79,0	79,0	85,3	85,8	85,3	85,3	0	55547	36584	17623
2032	1,43	1,53	1,43	1,32	29,9	30,3	29,9	29,9	79,2	79,6	79,2	79,2	85,4	86,0	85,4	85,4	0	55547	36584	17623
2033	1,44	1,54	1,44	1,31	30,0	30,3	30,0	29,9	79,3	79,8	79,3	79,3	85,5	86,1	85,5	85,5	0	55547	36584	17623
2034	1,44	1,54	1,44	1,31	30,0	30,3	30,0	29,9	79,4	79,9	79,4	79,4	85,6	86,2	85,6	85,6	0	55547	36584	17623
2035	1,45	1,55	1,45	1,31	30,0	30,3	30,0	29,9	79,6	80,1	79,6	79,6	85,7	86,4	85,7	85,7	0	55547	36584	17623
2036	1,45	1,56	1,45	1,31	30,0	30,4	30,0	30,0	79,7	80,3	79,7	79,7	85,8	86,5	85,8	85,8	0	55547	36584	17623
2037	1,45	1,57	1,45	1,31	30,0	30,4	30,0	30,0	79,8	80,4	79,8	79,8	85,9	86,7	85,9	85,9	0	55547	36584	17623
2038	1,46	1,58	1,46	1,31	30,0	30,4	30,0	30,0	79,9	80,5	79,9	79,9	86,0	86,8	86,0	86,0	0	55547	36584	17623
2039	1,46	1,58	1,46	1,31	30,0	30,4	30,0	30,0	80,1	80,7	80,1	80,1	86,2	86,9	86,2	86,2	0	55547	36584	17623
2040	1,47	1,59	1,47	1,31	30,1	30,5	30,1	30,0	80,2	80,8	80,2	80,2	86,3	87,0	86,3	86,3	0	55547	36584	17623
2041	1,47	1,60	1,47	1,31	30,1	30,5	30,1	30,0	80,3	81,0	80,3	80,3	86,3	87,2	86,3	86,3	0	55547	36584	17623
2042	1,47	1,61	1,47	1,31	30,1	30,5	30,1	30,1	80,4	81,1	80,4	80,4	86,4	87,3	86,4	86,4	0	55547	36584	17623
2043	1,48	1,61	1,48	1,31	30,1	30,5	30,1	30,1	80,5	81,3	80,5	80,5	86,5	87,4	86,5	86,5	0	55547	36584	17623
2044	1,48	1,62	1,48	1,31	30,1	30,6	30,1	30,1	80,6	81,4	80,6	80,6	86,6	87,6	86,6	86,6	0	55547	36584	17623
2045	1,49	1,63	1,49	1,31	30,1	30,6	30,1	30,1	80,8	81,6	80,8	80,8	86,7	87,7	86,7	86,7	0	55547	36584	17623
2046	1,49	1,64	1,49	1,31	30,2	30,6	30,2	30,1	80,9	81,7	80,9	80,9	86,8	87,8	86,8	86,8	0	55547	36584	17623
2047	1,50	1,65	1,50	1,31	30,2	30,6	30,2	30,1	81,0	81,8	81,0	81,0	86,9	87,9	86,9	86,9	0	55547	36584	17623
2048	1,50	1,65	1,50	1,31	30,2	30,7	30,2	30,2	81,1	82,0	81,1	81,1	87,0	88,0	87,0	87,0	0	55547	36584	17623
2049	1,50	1,66	1,50	1,31	30,2	30,7	30,2	30,2	81,2	82,1	81,2	81,2	87,1	88,2	87,1	87,1	0	55547	36584	17623
2050	1,51	1,67	1,51	1,31	30,2	30,7	30,2	30,2	81,3	82,2	81,3	81,3	87,2	88,3	87,2	87,2	0	55547	36584	17623
2051	1,51	1,68	1,51	1,30	30,2	30,7	30,2	30,2	81,4	82,4	81,4	81,4	87,2	88,4	87,2	87,2	0	55547	36584	17623
2052	1,52	1,69	1,52	1,30	30,2	30,7	30,2	30,2	81,5	82,5	81,5	81,5	87,3	88,5	87,3	87,3	0	55547	36584	17623
2053	1,52	1,69	1,52	1,30	30,3	30,8	30,3	30,2	81,6	82,6	81,6	81,6	87,4	88,6	87,4	87,4	0	55547	36584	17623
2054	1,52	1,70	1,52	1,30	30,3	30,8	30,3	30,3	81,7	82,8	81,7	81,7	87,5	88,7	87,5	87,5	0	55547	36584	17623
2055	1,53	1,71	1,53	1,30	30,3	30,8	30,3	30,3	81,8	82,9	81,8	81,8	87,5	88,8	87,5	87,5	0	55547	36584	17623
2056	1,53	1,72	1,53	1,30	30,3	30,8	30,3	30,3	81,9	83,0	81,9	81,9	87,6	88,9	87,6	87,6	0	55547	36584	17623
2057	1,54	1,73	1,54	1,30	30,3	30,9	30,3	30,3	82,0	83,1	82,0	82,0	87,7	89,1	87,7	87,7	0	55547	36584	17623
2058	1,54	1,73	1,54	1,30	30,3	30,9	30,3	30,3	82,1	83,3	82,1	82,1	87,8	89,2	87,8	87,8	0	55547	36584	17623
2059	1,55	1,74	1,55	1,30	30,3	30,9	30,3	30,3	82,2	83,4	82,2	82,2	87,8	89,3	87,8	87,8	0	55547	36584	17623
2060	1,55	1,75	1,55	1,30	30,4	30,9	30,4	30,4	82,3	83,5	82,3	82,3	87,9	89,4	87,9	87,9	0	55547	36584	17623

Setembro de 2008

28/36

Fonte: Projeções de População Residente em Portugal 2008 – 2060, Instituto Nacional de Estatística, pp 28, 2008.

Anexo 4 – Para resposta conforme indicado por cada ponto.

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.1

Statistics				
1. Qual a sua idade?				
N	Valid	88		
	Missing	2		

1. Qual a sua idade?				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1*	3	3,3	3,4	3,4
2*	27	30,0	30,7	34,1
3*	24	26,7	27,3	61,4
4*	18	20,0	20,5	81,8
5*	16	17,8	18,2	100,0
Total	88	97,8	100,0	
Missing System	2	2,2		
Total	90	100,0		

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
1. Qual a sua idade?	88	1	5	3,19	1,163
Valid N (listwise)	88				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	85	1	2	1,38	,487
3. Se respondeu sim, Qual?	55	1	4	1,67	1,037
4. Qual o tipo de investimento que prefere?	85	1	4	1,47	,796
5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?	84	1	4	2,38	,790
6. Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?	86	1	4	2,43	,760
7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	88	1	2	1,35	,480
8. Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?	57	1	4	3,49	,966
9. Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?	86	1	4	2,26	1,312
Valid N (listwise)	37				

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	85	1	2	1,38	,487
3. Se respondeu sim, Qual?	55	1	4	1,67	1,037
4. Qual o tipo de investimento que prefere?	85	1	4	1,47	,796
5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?	84	1	4	2,38	,790
6. Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?	86	1	4	2,43	,760
7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	88	1	2	1,35	,480
8. Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?	57	1	4	3,49	,966
9. Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?	86	1	4	2,26	1,312
Valid N (listwise)	37				

Legenda:

1* – >18

2* – 18 – 30

3* – 31 – 50

4* – 51 – 64

5* – >=65

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.2

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	85	1	2	1,38	,487
3. Se respondeu sim, Qual?	55	1	4	1,67	1,037
4. Qual o tipo de investimento que prefere?	85	1	4	1,47	,796
5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?	84	1	4	2,38	,790
6. Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?	86	1	4	2,43	,760
7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	88	1	2	1,35	,480
8. Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?	57	1	4	3,49	,966
9. Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?	86	1	4	2,26	1,312
Valid N (listwise)	37				

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.3

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Qual a sua idade? * 2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	85	94,4%	5	5,6%	90	100,0%
1. Qual a sua idade? * 7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	88	97,8%	2	2,2%	90	100,0%

1. Qual a sua idade? * 2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco? Crosstabulation

Count			
		2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	
		1**	2**
1. Qual a sua idade?	1*	1	2
	2*	13	14
	3*	16	8
	4*	11	5
	5*	12	3
Total		53	32

1. Qual a sua idade? * 7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira? Crosstabulation

Count			
		7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?	
		1***	2***
1. Qual a sua idade?	1*	1	2
	2*	18	9
	3*	9	15
	4*	13	5
	5*	16	0
Total		57	31

Legenda:

1* – <18

4* – 51 – 64

1** – Sim

1*** – Sim

2* – 18 – 30

5* – >=65

2** – Não

2*** – Não

3* – 31 – 50

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.4

2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco? * 7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira? Crosstabulation

Count		7. Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?		Total
		1**	2**	
2. Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?	1*	41	12	53
	2*	13	19	32
Total		54	31	85

Legenda: 1* – Sim 2* – Não 1** – Sim 2** - Não

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.5

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Qual a sua idade? * 3. Se respondeu sim, Qual?	55	61,1%	35	38,9%	90	100,0%

1. Qual a sua idade? * 3. Se respondeu sim, Qual? Crosstabulation

Count		3. Se respondeu sim, Qual?				Total
		1**	2**	3**	4**	
1. Qual a sua idade?	1*	0	0	0	1	1
	2*	5	4	0	4	13
	3*	12	1	3	0	16
	4*	6	1	5	0	12
	5*	13	0	0	0	13
Total		36	6	8	5	55

Legenda:

1* – <18 4* – 51 – 64 1** – Crédito Habitação 4** – Outro
 2* – 18 – 30 5* – >=65 2** – Crédito Automóvel
 3* – 31 – 50 3** – Crédito Pessoal

Tabela de SPSS para a construção da Tabela 4.6

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Qual a sua idade? * 4. Qual o tipo de investimento que prefere?	85	94,4%	5	5,6%	90	100,0%

1. Qual a sua idade? * 4. Qual o tipo de investimento que prefere? Crosstabulation

Count

		4. Qual o tipo de investimento que prefere?				Total
		1**	2**	3**	4**	
1. Qual a sua idade?	1*	0	1	2	0	3
	2*	17	2	6	1	26
	3*	17	4	3	0	24
	4*	12	3	2	0	17
	5*	14	1	0	0	15
Total		60	11	13	1	85

Legenda:

1* – <18

2* – 18 – 30

3* – 31 – 50

4* – 51 – 64

5* – >=65

1** – Depósito a Prazo

2** – Fundos Imobiliários

3** – Acções, Obrigações

4** – Outro

Tabela de SPSS para construção da Tabela 4.7

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
1. Qual a sua idade? * 5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?	84	93,3%	6	6,7%	90	100,0%

1. Qual a sua idade? * 5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida? Crosstabulation

Count		5. Dos seguintes produtos bancários qual acha que esta menos adaptado a uma população envelhecida?				Total
		1**	2**	3**	4**	
1. Qual a sua idade?	1*	0	1	0	2	3
	2*	1	15	3	5	24
	3*	3	14	5	2	24
	4*	0	11	4	3	18
	5*	0	15	0	0	15
Total		4	56	12	12	84

Legenda:

1* – <18

2* – 18 – 30

3* – 31 – 50

4* – 51 – 64

5* – >=65

1** – Depósito Prazo/Ordem

2** – Crédito Habitação

3** – Crédito Pessoal

4** – Crédito Automóvel

Anexo 5 – Tabela de correlações

Correlation

		1	2	3	4	5	6	7
1	Person Correlation Sig. (2-tailed)	1	-.250* .021				.181 .096	-.288** .007
2	Person Correlation Sig. (2-tailed)	-.250* .021	1	^a .000	.012 .918	.249 .024	.018 .024	.370 .000
3	Person Correlation Sig. (2-tailed)		^a .000	1	.293* .031	.028 .841	-.205 .138	-.260 .055
4	Person Correlation Sig. (2-tailed)		.012 .918	.293* .031	1	.296** .001	-.306** .005	.198 .069
5	Person Correlation Sig. (2-tailed)		.249 .024	.028 .841	.296** .001	1	-.090 .424	.194 .076
6	Person Correlation Sig. (2-tailed)	.181 .096	.018 .024	-.205 .138	-.306** .005	-.090 .424	1	-.107 .327
7	Person Correlation Sig. (2-tailed)	-.288** .007	.370 .000	-.260 .055	.198 .069	.194 .076	-.107 .327	1

^a – Cannot be computed because at least of the variables is constant

*- correlation is significant at the 0.05 level (2 – tailed)

** - correlation is significant at the 0.01 level (2 – tailed)

Legenda:

- 1 – Qual a sua idade?
- 2 – Actualmente possui algum tipo de crédito para com o Banco?
- 3 – Se respondeu Sim, Qual?
- 4 – Qual o tipo de investimento que prefere?
- 5 – Dos seguintes produtos bancários qual acha que está menos adaptado a uma população envelhecida?
- 6 – Quando efectua as suas Operações/Transacções bancárias ao balcão o que mais valoriza?
- 7 – Acha que a banca saiu prejudicada na última crise financeira?
- 8 – Se respondeu sim o que acha que saiu mais prejudicado?
- 9 – Como costuma fazer as suas Operações/Transacções bancárias?

